

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PASIEEN PADA KELAS VIP, 1, 2, DAN 3
(Studi pada RSUD Muhammadiyah Gamping Yogyakarta)**

Virdy Kurniawan, Susanto

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta
55183

ABSTRAK

Tesis ini meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pada kelas VIP, 1, 2, DAN 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Adapun masalah yang diteliti adalah: pengaruh kualitas pelayanan dan harga layanan secara serentak terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping, pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping, dan pengaruh harga layanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping.

Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan dengan data yang hanya sekali dikumpulkan. Dalam mengumpulkan data digunakan teknik kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 160 pasien RSUD Muhammadiyah Gamping yang berasal dari kelas VIP, kelas 1, 2, dan kelas 3. Penentuan responden dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu dibatasi pada pasien rawat inap yang telah menginap di RSUD Muhammadiyah Gamping minimal 1 hari.

Dari penelitian yang dilakukan diketahui ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara serentak terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping. Hal ini diketahui dari hasil uji F yang mendapatkan hasil signifikan untuk semua kelas pada α (0,05). Hal ini berarti bahwa hipotesis 1 terbukti (Ada pengaruh kualitas pelayanan dan biaya secara serentak terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping). Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping. Hal ini diketahui dari hasil uji F yang mendapatkan hasil signifikan untuk semua kelas pada α (0,05). Hal ini berarti hipotesis 2 terbukti (Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping). Dalam hal ini dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan pada kelas VIP adalah dimensi *tangibles*, *reliability* dan *empathy* (yang paling dominan *empathy*). Dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan pada

kelas 1 adalah dimensi *responsiveness* dan *empathy* (yang paling dominan *empathy*). Dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan pada kelas 2 adalah semua dimensi (yang paling dominan *reliability*). Dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan pada kelas 3 adalah dimensi *assurance* (yang paling dominan *assurance*). Ada pengaruh harga layanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 2 dan 3 di RSU PKU Muhammadiyah Gamping, kecuali pada pasien kelas 1. Hal ini diketahui dari uji t pada $\alpha (0,05)$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pasien, RSU PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta

ABSTRACT

This thesis examines the influence of service quality and price to patient satisfaction at the class VIP, 1, 2, and 3 in RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping Yogyakarta. The issues examined are: there is influence of service quality and price to patient satisfaction simultaneously at class VIP, 1, 2 and class 3 in RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping, there is influence of service quality dimensions to patient satisfaction individually at class VIP, 1, 2 and class 3 in RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping, and there is influence of service prices on patient satisfaction individually at class VIP, 1, 2 and VIP 3 in RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping.

This research is quantitative with the cross sectional study such as data collected only once. Data collected using questionnaires. Questionnaires carried out on 160 RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping patients who are derived from the class VIP, class 1, 2, and class 3. Respondents determined by using convenience sampling who have stayed at PU Muhammadiyah Hospital Unit 2 Gamping at least 1 day.

From the study, it is found that there is significant effect of service quality and price simultaneously on patient satisfaction at class VIP, 1, 2 and 3 in RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping. It is known from the results of the F test which is getting significant results for all classes at $222(0,05)$. This means that hypothesis 1 proved (There is the influence of service quality and cost simultaneously on patient satisfaction at class VIP, 1, 2 and 3 in RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping). There is significant influence of dimensions of service quality individually to patient satisfaction at class VIP, 1, 2 and 3 in RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping. It is known from the results of the F test which is getting significant results for all classes at $2(0,05)$. This means that hypothesis 2 proved (There is the influence of the dimensions of service quality individually on patient satisfaction at class VIP, 1, 2 and 3 in RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping). In this case dimension that has a significant influence on the VIP is tangibles dimension, responsiveness and empathy (the most dominant is

empathy). Dimensions that have a significant influence on the class 1 is responsiveness dimension and empathy (the most dominant is empathy). Dimensions that have a significant influence on the class 2 is all dimensions (the most dominant is reliability). Dimensions that have a significant influence on the class 3 is assurance dimension (the most dominant is assurance).

There is significant influence of price to patient satisfaction individually at class VIP, 2 and 3 in RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping, except in patients class 1. It is known from the t test at α (0,05).

Keywords: Service Quality, Price, Patient Satisfaction, RSU PKU Muhammadiyah Unit 2 Gamping Yogyakarta

1. PENDAHULUAN

Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia usaha.¹ Hal ini juga berlaku di bidang kesehatan. Dalam perkembangannya, Rumah Sakit masa kini bukan lagi berfungsi sebagai lembaga sosial semata, tetapi merupakan lembaga bisnis yang patut diperhitungkan keberadaannya.² Kondisi ini menuntut rumah sakit untuk menciptakan keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing secara berkesinambungan.

Layanan kesehatan termasuk dalam bidang jasa. Dalam bidang jasa, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap keputusan membeli jasa yang ditawarkan melalui kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan.

Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan.²

Adanya fenomena persaingan yang ketat di bidang jasa pelayanan kesehatan dewasa ini menuntut rumah sakit tidak hanya menonjolkan keunggulan di bidang kualitas pelayanan, tetapi juga di bidang harga yang harus dibayar untuk mendapatkan layanan itu. Apabila pasien mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dengan harga yang mereka anggap *fair*, maka pasien akan puas. Sebaliknya, jika pasien merasakan kualitas pelayanan kurang baik dengan harga yang tinggi, maka pasien tidak puas.³

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping Gamping yang menjadi lokasi penelitian ini, merupakan rumah sakit yang terbilang baru, karena baru berdiri pada tahun 2009 (Wawancara dengan Bagian Humas RS PKU

Muhammadiyah Gamping pada tanggal 23 Juni 2013). Namun walaupun rumah sakit ini masih terbilang baru, akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah diupayakan secara optimal agar sesuai dengan

kebutuhan dan keinginan pasien. Di samping itu harga layanan rumah sakit yang ditetapkan terhitung murah dibandingkan rumah sakit lainnya. Berikut tarif kamar di RSU PKU Muhammadiyah Gamping.

Tabel 1
Tarif Kamar Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Gamping/Hari

Jenis Kamar	Jumlah Tempat Tidur	Tarif (Rp)
VIP	1	Rp 400.000
Kelas I	1	Rp 250.000
Kelas II	2	Rp 175.000
Kelas III	6	Rp 100.000

Sumber: Data Administrasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping

Adanya pembedaan kelas dan biaya memberikan alternatif pilihan bagi pasien sesuai dengan kemampuan ekonominya. Selain itu juga memberikan alternatif jika kelas yang semula diinginkan sudah penuh.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pada RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan.¹ Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Secara umum dapat dikatakan bahwa persepsi kualitas

yang baik/positif diperoleh bila kualitas yang dialami (*experienced quality*) memenuhi harapan pelanggan (*expected quality*). Di lain pihak, adapula penulis lain yang memberikan pandangannya mengenai pengaruh harga jasa terhadap kepuasan konsumen, yaitu apabila harga sebuah jasa yang digunakan konsumen dapat memberikan hasil yang memuaskan, maka dapat dikatakan bahwa jasa perusahaan berada pada tingkat yang memuaskan, demikian pula sebaliknya.⁴

Penelitian mengenai kualitas pelayanan di rumah sakit dilakukan oleh peneliti lain dengan subjek 100 orang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji ada tidaknya pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan jasa terhadap keputusan pasien berobat rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi. Penelitian ini menggunakan 5 (lima)

dimensi kualitas pelayanan, yaitu 1) tampilan fisik rumah sakit (*tangible*), 2) aspek keandalan (*reliability*), 3) cepat tanggap (*responsiveness*), 4) kepastian (*assurance*), dan 5) aspek empati (*empathy*). Dugaan awal yang dikemukakan pada penelitian ini adalah ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, tempat, dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penghitungan menggunakan SPSS 13 diketahui besar nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,124$. Hal ini berarti 12,4% variansi kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, tempat, dan harga. Sedangkan sisanya ($100\% - 12,4\% = 87,6\%$) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian.⁵

Adapun penelitian mengenai harga pelayanan yang telah diteliti sebelumnya mengenai tiga jenis industri jasa, yaitu bank, bengkel dan penjualan *spare parts* mobil dan pom bensin. Dari ketiga industri tersebut diketahui bahwa *cost*

fairness menjadi variabel penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diadaptasi dari penelitian ini maka penelitian ini menggunakan konsep *medical cost fairness*.⁶

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan harga di rumah sakit.⁷ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui secara bersama-sama ada pengaruh signifikan dari pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa secara individual, harga mempunyai pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien.⁷

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Lubis dan Martin⁷ dengan perbedaan waktu dan lokasi penelitian. Penelitian ini dianggap penting untuk dilakukan mengingat penelitian terkait kualitas pelayanan dan harga sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan belum pernah dilakukan di RSUD PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta.

Adapun permasalahan yang diteliti adalah:

1. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga layanan secara serentak terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD PKU Muhammadiyah Gamping.

2. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD PKU Muhammadiyah Gamping.
3. Pengaruh harga layanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD PKU Muhammadiyah Gamping.

II. BAHAN DAN CARA

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan dengan data yang hanya sekali dikumpulkan, mungkin selama periode harian, mingguan, atau bulanan, dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian.⁸

Subyek penelitian yang akan diteliti adalah pasien rawat inap yang sedang menjalani rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Gamping.

Dalam penelitian ini ada dua variabel, yaitu variabel bebas (kepuasan pasien) dan variabel terikat (kualitas pelayanan dan harga layanan). Kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.⁹

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert (*Likert scale*) dengan 5 skala, yaitu nilai tertinggi 5 (sangat Setuju) sampai dengan nilai terendah 1 (Sangat Tidak Setuju). Sebelum disebarkan, kuesioner tersebut telah diuji validitas

reliabilitasnya terlebih dahulu. Data diuji lebih lanjut dengan uji asumsi klasik (multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi dan normalitas).

Pengujian data dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi. Pengolahan data dilakukan menggunakan program SPSS for windows version 15.

III. HASIL

1. Uji Validitas Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan memperhatikan nilai *corrected item total correlation*, jika nilainya $\geq 0,3$ maka dikatakan valid.¹⁰ Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui;

- Ada 4 (empat) item variabel kualitas pelayanan yang gugur, sehingga total item yang dapat digunakan adalah 26.
- Tidak ada item Variabel Harga yang gugur, sehingga total item yang dapat digunakan adalah 6.
- Tidak ada item Variabel Kepuasan Pasien yang gugur, sehingga total item yang dapat digunakan adalah 6.

b. Uji Reliabilitas

Dari pengujian yang dilakukan, diketahui nilai koefisien *alpha cronbach* dalam penelitian ini mempunyai nilai $> 0,6$, artinya semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji apakah persamaan regresi yang didapatkan sudah baik apa belum, maka dilakukan uji asumsi klasik.¹¹ Dari pengujian yang dilakukan diketahui bahwa:

- 1) Semua data bebas multikolinearitas.
- 2) Semua data bebas autokorelasi.

- 3) Semua data bebas heteroskedastisitas.
- 4) Semua data normal.

1. Uji Hipotesis 1

Hipotesis 1 berbunyi: “Ada pengaruh kualitas pelayanan dan biaya secara serentak terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSU PKU Muhammadiyah Gamping.”

a. Kelas VIP

Tabel 2
Hasil Uji Regresi Hipotesis 1 pada Kelas VIP

Variabel	Koefisien Regresi	Beta	t _{hitung}	pvalue Variabel	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,116	0,66	5,552	0,000	Signifikan
Harga	0,163	5	2,495	0,019	Signifikan
Konstanta		0,299		7,830	
R ²				0,825	
F _{hitung}				63,468	
pvalue F _{hitung}				0,000	

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan nilai beta (β), diketahui kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien (66,5%). Berdasarkan uji F didapatkan pvalue signifikan pada α (0,05), artinya hipotesis 1 terbukti untuk kelas VIP.

Berdasarkan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R² adalah 0,825 (82,5 persen). Artinya variansi variabel terikat yang dapat dijelaskan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebesar 82,5% sisanya dijelaskan variabel lain.

b. Kelas 1

Tabel 3
Hasil Uji Regresi Hipotesis 1 pada Kelas 1

Variabel	Koefisien Regresi	Beta	t _{hitung}	pvalue Variabel	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,269	0,74	4,679	0,000	Signifikan
	0,223	4	1,328	0,195	Tidak signifikan

Harga	0,211	
Konstanta		-7,937
R ²		0,885
F _{hitung}		103,785
p _{value} F _{hitung}		0,000

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan nilai beta (β), diketahui kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien (77,4%). Berdasarkan uji F didapatkan p_{value} signifikan pada α (0,05), artinya hipotesis 1 terbukti untuk kelas 1.

Berdasarkan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R² adalah 0,885 (88,5 persen). Artinya variansi variabel terikat yang dapat dijelaskan variabel bebas dalam penelitian ini adalah 88,5%, sisanya dijelaskan variabel lain.

c. Kelas 2

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Hipotesis 1 pada Kelas 2

Variabel	Koefisien n Regresi	Beta	t _{hitung}	p _{value} Variabel	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,221	0,53	5,097	0,000	Signifikan
Harga	0,418	7	4,602	0,000	Signifikan
Konstanta		0,48			
		5			
R ²				-7,786	
F _{hitung}				0,766	
p _{value} F _{hitung}				44,110	
				0,000	

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan nilai beta (β), diketahui kualitas pelayanan memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien (53,7%). Berdasarkan uji F didapatkan p_{value} signifikan pada α (0,05), artinya hipotesis 1 terbukti untuk kelas 2.

Berdasarkan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R² adalah 0,766 (76,6 persen). Artinya variansi variabel terikat yang dapat dijelaskan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebesar 76,6%, sisanya dijelaskan variabel lain.

d. Kelas 3

Tabel 5
Hasil Uji Regresi Hipotesis 1 pada Kelas 3

Variabel	Koefisien Regresi	Beta	t_{hitung}	p_{value} Variabel	Keterangan
Kualitas pelayanan	0,014	0,03	0,270	0,789	Tidak signifikan
Harga	0,380	3	6,403	0,000	
		0,786			
Konstanta				7,697	
R^2				0,637	
F_{hitung}				23,672	
$p_{value} F_{hitung}$				0,000	

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan nilai beta (β), diketahui harga layanan memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien (78,6%). Berdasarkan uji F didapatkan p_{value} signifikan pada α (0,05), artinya hipotesis 1 terbukti untuk kelas 3.

Berdasarkan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R^2

adalah 0,637 (63,7 persen). Artinya variansi variabel terikat yang dapat dijelaskan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebesar 63,7% sisanya dijelaskan variabel lain.

Untuk memperjelas hasil pengujian hipotesis 1 untuk semua kelas yang diuji, dibuat tabel rangkuman berikut.

Tabel 6

Rangkuman Hasil Uji Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pasien Kelas VIP, 1, 2, dan 3

Kelas	$p_{value} F_{hitung}$	Koefisien Determinasi (R^2)
VIP	0,000 (signifikan)	0,825 (sangat kuat)
1	0,000 (signifikan)	0,885 (sangat kuat)
2	0,000 (signifikan)	0,766 (kuat)
3	0,000 (signifikan)	0,637 (kuat)

Sumber: Data diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien kelas VIP, kelas 1, 2 dan 3.

2. Uji Hipotesis 2

a. Kelas VIP

Tabel 7

Hasil Uji Regresi Hipotesis 2 Kelas VIP

Variabel	Koefisien n Regresi	Beta	t _{hitung}	p _{value} Variabel	Keterangan
Tangibles	0,207	0,24	2,212	0,037	Signifikan
Reliability	0,060	8	0,673	0,507	Tidak signifikan
Responsiveness	0,113	0,09	2,130	0,044	Signifikan
Assurance	0,124	8	1,777	0,088	Tidak signifikan
Empathy	0,295	0,20	3,681	0,001	Signifikan
		8			
		0,20			
		1			
		0,48			
		2			
Konstanta				7,762	
R ²				0,832	
F _{hitung}				23,709	
p _{value} F _{hitung}				0,000	

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan nilai beta (β), diketahui dimensi *empathy* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien (48,2%). Berdasarkan uji F didapatkan p_{value} signifikan pada α (0,05), artinya hipotesis 2 terbukti untuk kelas VIP.

Berdasarkan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R² adalah 0,832 (83,2 persen). Artinya variansi variabel terikat yang dapat dijelaskan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebesar 83,2%, sisanya dijelaskan variabel lain.

b. Kelas 1

Tabel 8
Hasil Uji Regresi Hipotesis 2 Kelas 1

Variabel	Koefisien n Regresi	Beta	t _{hitung}	p _{value} Variabel	Keterangan
Tangibles	0,439	0,22	1,739	0,095	Tidak signifikan
Reliability	0,329	0	1,047	0,306	Tidak signifikan
Responsiveness	0,261	0,18	2,118	0,045	Signifikan
Assurance	0,143	8	0,677	0,505	Tidak signifikan
Empathy	0,880	0,21	2,766	0,011	Signifikan
		9			
		0,121			
		0,32			
		5			
Konstanta				-14,180	

R ²	0,893
F _{hitung}	40,139
p _{value} F _{hitung}	0,000

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan nilai β , diketahui dimensi *empathy* memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien kelas 1 (32,5%). Dari uji F didapatkan p_{value} signifikan pada α (0,05), artinya hipotesis 2 terbukti untuk kelas 1. Berdasarkan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R² adalah 0,893 (89,3 persen). Artinya variansi variabel terikat yang dapat dijelaskan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebesar 89,3%, sisanya dijelaskan variabel lain.

c. Kelas 2

Berdasarkan nilai β , diketahui dimensi *reliability* memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien kelas 1 (35,5%). Dari uji F didapatkan p_{value} signifikan pada α (0,05), artinya hipotesis 2 terbukti untuk kelas 2. Berdasarkan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R² adalah 0,789 (78,9 persen). Artinya variansi variabel terikat yang dapat dijelaskan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebesar 78,9%, sisanya dijelaskan variabel lain.

Tabel 9
Hasil Uji Regresi Hipotesis 2 Kelas 2

Variabel	Koefisien n Regresi	Beta	t _{hitung}	p _{value} Variabel	Keterangan
Tangibles	0,472	0,286	2,580	0,016	Signifikan
Reliability	0,415	0,355	3,038	0,006	Signifikan
Responsiveness	-0,312	-0,228	-2,204	0,037	Signifikan
Assurance	0,327	0,278	2,102	0,046	Signifikan
Empathy	0,343	0,293	2,645	0,014	Signifikan
Konstanta				-0,314	
R ²				0,789	
F _{hitung}				17,914	
p _{value} F _{hitung}				0,000	

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2013.

d. Kelas 3

Tabel 10
Hasil Uji Regresi Hipotesis 2 Kelas 3

Variabel	Koefisien Regresi	Beta	t _{hitung}	p _{value} Variabel	Keterangan
Tangibles	0,104	0,087	0,572	0,573	Tidak signifikan
Reliability	0,004	0,004	0,027	0,979	Tidak signifikan
Responsiveness	0,087	0,107	0,726	0,475	Tidak signifikan
Assurance	0,643	0,780	5,114	0,000	Signifikan
Empathy	0,084	0,115	0,815	0,423	Tidak signifikan
Konstanta				2,726	
R ²				0,557	
F _{hitung}				6,027	
p _{value} F _{hitung}				0,001	

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah, 2013.

Berdasarkan nilai beta (β), diketahui dimensi *assurance* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien kelas 3 (78%). Dari uji F didapatkan p_{value} signifikan pada α (0,05), artinya hipotesis 2 terbukti untuk kelas 3. Berdasarkan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R²

adalah 0,557 (55,7 persen). Artinya variansi variabel terikat yang dapat dijelaskan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebesar 55,7%, sisanya dijelaskan variabel lain.

Untuk memperjelas hasil pengujian hipotesis 2 untuk semua kelas yang diuji, dibuat tabel rangkuman berikut.

Tabel 11
Rangkuman Hasil Uji Regresi Pengujian Hipotesis 2

Kelas	p _{value} F _{hitung}	Koefisien Determinasi (R ²)
VIP	0,000 (signifikan)	0,832 (sangat kuat)
1	0,000 (signifikan)	0,893 (sangat kuat)
2	0,000 (signifikan)	0,789 (kuat)
3	0,001 (signifikan)	0,557 (sedang)

Sumber: Data diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 19 dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien kelas VIP, kelas 1, 2 dan 3.

3. Uji Hipotesis 3

Tabel 12
Rangkuman Hasil Uji t Pengaruh Harga Layanan

terhadap Kepuasan Pasien Kelas VIP, 1, 2, dan 3

Kelas	pvalue Harga	Keterangan
VIP	0,019	Signifikan
1	0,195	Tidak signifikan
2	0,000	Signifikan
3	0,001	Sgnifikan

Sumber: Data diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 12 dapat diketahui bahwa harga layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien kelas VIP, kelas 2 dan 3. Hal ini diketahui dari hasil uji t yang mendapatkan hasil signifikan pada α (0,05). Namun variabel ini tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien kelas 1.

IV. PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara serentak terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan harga layanan secara individual terhadap kepuasan pasien. Untuk mengetahui hal tersebut telah dilakukan serangkaian pengujian.

Hasil uji regresi menunjukkan ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dan harga secara serentak terhadap kepuasan pasien kelas VIP, 1, 2, dan 3 di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hal ini dibuktikan melalui uji F yang signifikan pada α (0,05).

Adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga yang signifikan

terhadap kepuasan pasien sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lubis dan Martin⁷ yang mendapatkan hasil bahwa secara bersama-sama ada pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Deli Medan.

Hasil penelitian yang mendapatkan hasil adanya pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan dan harga di RS PKU Muhammadiyah Gamping juga sejalan dengan penelitian Irmawati & Kurniasari⁵ yang mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, tempat, dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini diketahui dari hasil uji F yang signifikan pada α (0,05). Selain itu hasil penghitungan menggunakan SPSS 13 mendapatkan nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,124$. Hal ini berarti 12,4% variansi kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, tempat, dan harga. Sedangkan sisanya ($100\% - 12,4\% = 87,6\%$) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian.

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Untuk mengetahui dimensi kualitas

pelayanan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, maka dilakukan uji regresi linear berganda. Berikut hasil pengujiannya.

Tabel 13
Dimensi Kualitas Pelayanan yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Dimensi	pvalue Kelas			
	VIP	1	2	3
<i>Tangibles</i>	0,037	0,095	0,016	0,573
<i>Reliability</i>	0,507	0,306	0,006	0,979
<i>Responsiveness</i>	0,044	0,045	0,037	0,475
<i>Assurance</i>	0,088	0,505	0,046	0,000
<i>Empathy</i>	0,001	0,011	0,014	0,423

Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data diolah, 2013.

Berdasarkan hasil uji signifikansi yang disajikan dalam Tabel 13 diketahui bahwa dimensi yang berpengaruh pada masing-masing kelas adalah:

1. Kelas VIP : *Tangibles*, *responsiveness* dan *empathy* (yang paling dominan *empathy*).
2. Kelas 1 : *Responsiveness* dan *empathy* (yang paling dominan *empathy*).
3. Kelas 2 : Semua dimensi berpengaruh signifikan (yang paling dominan *reliability*).
4. Kelas 3 : *Assurance* (yang paling dominan *assurance*).

Dari hasil pengujian di atas diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien berbeda-beda untuk masing-masing kelas, demikian juga dimensi yang

mempunyai pengaruh paling dominan juga berbeda-beda. Pada kelas VIP dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan ada 3, yaitu *tangibles*, *responsiveness* dan *empathy* dengan variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah *empathy*. Kelas VIP mempunyai fasilitas dan kenyamanan ruangan yang paling baik dibandingkan kelas lainnya, sehingga tidak heran jika pasien kelas ini merasa puas terhadap dimensi *tangibles*. Dimensi *responsiveness* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien kelas VIP. Hal ini dikarenakan pasien pada kelas VIP menginginkan pelayanan yang cepat. Pasien VIP tidak mau menunggu ketika mereka membutuhkan dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan yang mereka butuhkan. Hal ini diharapkan untuk semua jenis pelayanan, misalnya kunjungan dokter (*doctor visit*), pelayanan

perawat, dan lain-lain. Dimensi *empathy* merupakan dimensi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien kelas VIP karena kontak personel dokter dan perawat dengan pasien baik, komunikasi juga baik, perhatian pribadi yang diberikan baik, dan juga ada kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan dokter dan perawat karena ruang kelas VIP dilengkapi dengan pesawat telepon yang terhubung dengan ruang perawat.

Pada kelas kelas 1 dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh signifikan ada 2, yaitu dimensi *responsiveness* dan *empathy*. Hal ini dikarenakan pasien kelas 1 merasakan kedua dimensi itulah yang paling baik mereka dapatkan. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan para dokter dan perawat untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pasien. Dalam hal ini ruang jaga perawat kelas 1 sama dekatnya dengan kelas VIP. Oleh karena itu perawat bisa cepat dalam memberikan layanan yang dibutuhkan pasien kelas 1. Di lain pihak, perawat bersikap baik dengan pasien kelas 1, sehingga dimensi *empathy* berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien kelas 1.

Pada kelas kelas 2 semua dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan positif, kecuali dimensi *responsiveness* yang memiliki pengaruh signifikan negatif. Hal ini diketahui dari nilai koefisien regresi

yang dihasilkan adalah negatif dan signifikan pada α (0,05). Adanya koefisien regresi bernilai positif artinya dimensi tersebut mampu meningkatkan kepuasan pasien, sedangkan jika koefisien regresi bernilai negatif, hal ini berarti bahwa dimensi tersebut menurunkan kepuasan pasien. Dimensi *responsiveness* mempunyai nilai negatif pada pasien kelas 2 menunjukkan bahwa dimensi ini memberikan kesan buruk bagi pasien dan kesan itu sangat dirasakan pasien, sehingga signifikan. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan pelayanan yang diberikan dokter dan perawat. Adanya nilai negatif dari dimensi ini menunjukkan bahwa dokter dan perawat dirasakan pasien lambat dalam memberikan pelayanan kepada pasien kelas 2.

Pada kelas kelas 3 hanya dimensi *assurance* yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pasien kelas 3 tidak terlalu mementingkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*. Bagi mereka yang terpenting adalah dokter dan perawat mau merawat mereka sehingga mereka terbebas dari bahaya dan risiko (dimensi *assurance*). Bahaya dan risiko yang dimaksud dalam hal ini adalah bahaya penyakitnya dan risiko yang dimaksud adalah risiko yang ditimbulkan akibat tindakan medis yang diambil dokter ketika menyembuhkan pasien. Dengan

kata lain, pasien kelas 3 paling mengutamakan kesembuhan yang bisa diperolehnya melalui dokter dan perawat, namun tidak mempunyai harapan yang tinggi untuk mendapatkan ruangan dan fasilitas yang nyaman (dimensi *tangibles*), kunjungan dokter dan perawat yang tepat waktu (dimensi *reliability*), pelayanan yang cepat dari dokter dan perawat (dimensi *responsiveness*), dan sikap yang sopan dan ramah dari dokter dan perawat (dimensi *empathy*).

Pengujian juga dilakukan terhadap pengaruh harga secara individual terhadap kepuasan pasien. Dari pengujian yang dilakukan diketahui bahwa semua kelas mendapatkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kecuali pada pasien kelas 1.

Harga layanan tidak berpengaruh signifikan pada pasien kelas 1 dikarenakan pasien tidak memperhatikan faktor harga sebagai hal yang mempengaruhi kepuasannya. Mereka hanya berharap mendapatkan layanan yang terbaik dengan harga yang mereka bayar, tanpa mempunyai harapan mendapatkan kenyamanan yang sama dengan kelas VIP karena mereka sadar bahwa harga yang mereka bayar lebih rendah daripada kelas VIP. Di lain pihak, karena mereka mendapatkan satu ruangan untuk satu pasien, jadi mereka menganggap harga Rp 250.000,00 per hari yang harus mereka bayar adalah *fair* untuk itu.

Kualitas pelayanan yang baik ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Terkait dengan hal tersebut Tjiptono¹ menyatakan bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya yang konsisten.

Rumah sakit pada dasarnya bertujuan memberikan kepuasan bagi pasiennya. Dalam konsep perspektif mutu dikatakan bahwa pasien merupakan penilai terakhir dari kualitas, sehingga kualitas dapat dijadikan salah satu senjata untuk mempertahankan pasien di masa yang akan datang. Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan yang masih rendah berdampak pada pasien tidak mau menggunakan jasa rumah sakit untuk berobat rawat inap apabila sakit. Di lain pihak penetapan harga penting karena terkait dengan *revenue*, citra,

kualitas, distribusi dan lain-lain. Keputusan penetapan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam proses membangun citra. Penetapan harga juga memberikan persepsi tertentu dalam hal kualitas.¹²

Harga sering dijadikan sebagai indikator kualitas bagi konsumen. Orang sering memilih harga yang lebih tinggi diantara 2 barang/jasa karena mereka melihat adanya perbedaan. Apabila harga lebih tinggi, orang cenderung beranggapan bahwa kualitasnya lebih baik. Konsumen sering pula menggunakan harga sebagai kriteria utama dalam menentukan nilainya. Barang/jasa dengan harga tinggi biasanya di anggap superior dan barang yang mempunyai harga rendah dianggap inferior (rendah tingkatannya).¹³ Sejalan dengan itu, menurut Hansen & Mowen⁴ harga jasa mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu apabila harga sebuah jasa yang digunakan konsumen dapat memberikan hasil yang memuaskan, maka dapat dikatakan bahwa jasa perusahaan berada pada tingkat yang memuaskan, sehingga menciptakan langganan.

Hasil penelitian di RS PKU Muhammadiyah Gamping menunjukkan bahwa kepuasan pasien secara umum dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga yang ditetapkan pihak manajemen rumah sakit. Oleh karena itu pihak manajemen RS PKU

Muhammadiyah Gamping hendaknya selalu memperhatikan kedua masalah ini dalam rangka memberikan kepuasan tertinggi kepada pasien. Apabila pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan harga yang diberikan, maka pihak RS PKU Muhammadiyah Gamping akan mendapatkan efek positif dari kepuasan tersebut, berupa loyalitas pasien dan promosi dari mulut ke mulut oleh pasien yang terpuaskan. Dalam hal ini promosi dari mulut ke mulut oleh pasien lebih tinggi tingkat kepercayaannya dibandingkan promosi langsung yang dilakukan pihak manajemen Rumah Sakit.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara serentak terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hal ini diketahui dari hasil uji F yang mendapatkan hasil signifikan untuk semua kelas pada α (0,05). Hal ini berarti bahwa hipotesis 1 terbukti (Ada pengaruh kualitas pelayanan dan biaya secara serentak terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSU PKU Muhammadiyah Gamping).

Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSU PKU

Muhammadiyah Gamping. Hal ini diketahui dari hasil uji F yang mendapatkan hasil signifikan untuk semua kelas pada α (0,05). Hal ini berarti hipotesis 2 terbukti (Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 1, 2 dan 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping). Dalam hal ini dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan pada kelas VIP adalah dimensi *tangibles*, *responsiveness* dan *empathy* (yang paling dominan *empathy*). Dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan pada kelas 1 adalah dimensi *responsiveness* dan *empathy* (yang paling dominan *empathy*). Dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan pada kelas 2 adalah semua dimensi (yang paling dominan *reliability*). Dimensi yang mempunyai pengaruh signifikan pada kelas 3 adalah dimensi *assurance* (yang paling dominan *assurance*). Ada pengaruh harga layanan secara individual terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas VIP, 2 dan 3 di RSUD Muhammadiyah Gamping, kecuali pada pasien kelas 1. Hal ini diketahui dari uji t pada α (0,05).

DAFTAR PUSTAKA

1. Tjiptono, F 2002, *Manajemen jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
2. Aditama, TY 2002, *Manajemen administrasi rumah sakit*, edisi ke-2, UI-Press, Jakarta.
3. Assauri, S 2003, *Manajemen pemasaran modern*, Sumur, Bandung.
4. Hansen, [DR & Mowen, MM](#) 2005, *Manajemen accounting (akuntansi manajemen)*, Salemba Empat, Jakarta.
5. Irmawati & Kurniasari, R 2010, 'Pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap keputusan pasien berobat rawat inap di RSUD Moewardi Jebres' *BENEFIT, Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 15, Nomor 1, Juni 2010, hh.1-16.
6. Bei, LT & Chiao, YC 2006, 'The determinants of customers loyalty: an analysis of intangible factors in three service industries', *IJCM*, Vol. 16 (3 & 4), hh. 162-177.
7. Lubis, AN & Martin 2009, 'Pengaruh harga (price) dan kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Deli Medan', *Jurnal Manajemen Bisnis*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2009, hh. 21-24.
8. Sekaran, U 2000, *Research method for bussiness: a skill building approach*, John Willey & Sons, Inc., United States America.
9. Parasuraman, A, Zeithaml, VA. & Berry, LL 1988, 'A multiple-item scale for measuring measure customer perception of service quality', *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.

10. Azwar, S 2009, *Dasar-dasar psikometri*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
11. Santoso, S 2010, *Buku latihan SPSS statistik parametrik*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
12. Lupiyoadi, R 2001, *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
13. Swastha, B 2007, *Manajemen pemasaran*, BPFE, Yogyakarta.